

Apologizing

謝罪する

GOAL

- ・自分の意見/考えを明確にする
- ・自分の意図する内容を、論理的に且つシンプルに伝える

Today's Theme

- **Apologizing** 謝罪する

Sample

Subject: Re: Received wrong items on P-55

Dear Ms. Keligan,

① We sincerely apologize for the incorrect shipment you received on March 6. ② We are sending P-55 by FedEx this afternoon and it should reach you within three days.

Please return the incorrect items COD.

③ Again, we deeply apologize for the inconvenience this has caused you.

Sincerely yours,

① 謝罪の言葉を述べる

② 状況及び対処法を説明する

③ もう一度謝る

件名：P-55の配送間違いについて

ケリガン様

3月6日に配送しました商品に間違いがあり大変申し訳ございません。本日午後、フェデックスにてP-55を発送いたしますので3日以内にはお届けできる予定です。

先に配送しました商品は着払いにてご返送ください。

この度はご不便をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。

よろしくお願いいたします。

Useful Expressions and Words

- | | |
|---|--|
| 1. We 're sorry for the delay in delivering your order. | ≫ 1. 納品が遅れました申し訳ございません。 |
| 2. The delay was due to an error in the address we had on our computer. | ≫ 2. 遅れの原因は、弊社コンピューターに御社住所を誤って登録したためでした。 |
| 3. We assure you that the shipment will arrive on time. | ≫ 3. 予定通りの配送を確約いたします。 |
| 4. Thank you for pointing out the error on the invoice. | ≫ 4. 請求書の間違いをご指摘いただき有難うございます。 |
| 5. Please disregard the previous invoice. | ≫ 5. 前回の請求書は破棄してください。 |
| 6. Please accept our apologies for the mistake. | ≫ 6. 弊社の不手際をお詫び申し上げます。 |

Useful Expressions and Words

1. 配送中に
during delivery

3. ご要望であれば
at your request

5. 返金する
refund

7. へ返金される
will be deposited to

2. 弁償する
reimburse

4. あと2日猶予を与える
allow another two days

6. 改訂した
revised

8. 理解と寛容
understanding and patience

Exercise 1

以下の謝罪メールを英語で書きましょう。

Exercise 1

謝罪内容:

お送りしたスーパーミラーが破損していたとのこと、大変申し訳ございません。配送中に破損したものと思われます。本日午後、代替品を発送いたします。お届けには2日かかりますことをご了承いただけると幸いです。この度は大変なご不便をおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。

Subject: Re: Received damaged items for Super Mirror

Dear Mr. Park,

Exercise 1

謝罪内容:

お送りしたスーパーミラーが破損していたとのこと、大変申し訳ございません。配送中に破損したものと思われます。本日午後、代替品を発送いたします。お届けには2日かかりますことをご了承いただけると幸いです。この度は大変なご不便をおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。

Subject: Re: Received damaged items for Super Mirror

Dear Mr. Park,

We are awfully sorry to hear that the mirrors we sent were damaged. We believe that they got damaged during delivery. The replacements will be shipped this afternoon. Please allow another two days for them to reach you.

We deeply apologize for the inconvenience this must have caused you.

Sincerely,

Exercise 2

次のシチュエーションに従って謝罪メールを書きましょう。

Exercise 2

Situation:

普段から親しくしている顧客から請求書に間違いがあったと連絡を受けました。
添付にて差し替えを送ります。

Subject: Re: Incorrect invoice for order No.32

Hello Tim,

Exercise 2

Situation:

普段から親しくしている顧客から請求書に間違いがあったと連絡を受けました。
添付にて差し替えを送ります。

Subject: Re: Incorrect invoice for order No.32

Hello Tim,

Thank you for pointing out the error on the invoice.
I'm attaching the revised invoice for your order, No.32.
Please ignore the old one.

Thanks,

GOAL

- ・自分の意見/考えを明確にする
- ・自分の意図する内容を、論理的に且つ
シンプルに伝える

Today's Theme

- **Apologizing** 謝罪する